

受付状況と傾向

[3月都受付分]

3月の相談件数は3,084件で、対前月比3.3%の減少、対前年同月比では7.9%の減少であった。

「架空・不当請求」に関する相談件数は999件で、対前月比8.8%の減少である。

前月に引きつづき「賃貸アパート」退去時の原状回復費用や敷金返還等に関する相談が多く寄せられている。

高齢者の相談は514件あり、対前月比7.5%の増加、対前年同月比では3.8%の増加であった。

[19年度の相談傾向 都受付分(速報)]

都センターに寄せられた19年度の相談件数は40,140件あり、前年度(38,449件)と比べて4.4%の増加となった。そのうち「架空・不当請求」に関する相談は12,188件と相談全体の3割を占めており、前年度(11,040件)に比べて10.4%の増加となっている。特徴的であったのは、相手の電話番号宛にメールを送信する、いわゆる「簡易メール」を悪用した架空請求の相談の増加である。19年8月頃から急増し、20年1月以降は各月とも300件を超える相談が寄せられている。

契約当事者の年代をみると、20歳代～60歳代では相談件数が増加し、20歳未満と70歳以上で相談件数の減少が見られた。特に30～40歳代の相談件数が大きく増加している。

商品・役務別では、「外国語・会話教室」(前年度比692件増)、「移動電話サービス」(同331件増)、「エステティックサービス」(同226件増)、「賃貸アパート」(同209件増)等に関する相談の増加が目立った。また、相談内容では、前述した「不当請求」の他、「無料商法」(同1,083件増)、「倒産」(同844件増)、「表示」(同119件増)等の相談が増加した。

1. 相談件数(19.4.1～20.3.31 受付分)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成19年度	3,462	3,409	3,769	3,438	3,539	3,253	3,800	3,169	3,016	3,011	3,190	3,084	40,140
平成18年度	2,856	3,173	3,485	3,120	3,342	3,188	3,114	3,179	3,166	3,149	3,330	3,347	38,449
対前年比	121.2%	107.4%	108.1%	110.2%	105.9%	102.0%	122.0%	99.7%	95.3%	95.6%	95.8%	92.1%	104.4%

2. 商品・役務別上位10位(対前月・対前年同月)

順位	20.3月		20.2月(前月)		19.3月(前年同月)	
1	電話情報提供サービス	687	電話情報提供サービス	748	オンライン情報サービス	571
2	フリーローン・サラ金	203	フリーローン・サラ金	220	電話情報提供サービス	374
3	賃貸アパート	194	賃貸アパート	210	賃貸アパ - ト	249
4	オンライン情報サービス	157	オンライン情報サービス	204	フリーローン・サラ金	236
5	商品一般	153	商品一般	146	商品一般	64
6	移動電話サービス	64	エステティックサービス	66	相談その他	56
7	エステティックサービス	61	内職・副業	53	外国語・会話教室	54
8	相談その他	48	相談その他	51	エステティックサービス	49
9	医療	43	移動電話サービス	49	化粧品	43
10	内職・副業	40	健康食品	44	健康食品	42

3. 内容キーワード上位 10 位 (対前月・対前年同月)

順位	20.3月		20.2月(前月)		19.3月(前年同月)	
1	インターネット	999	不当請求	1,095	インターネット	1,038
2	不当請求	999	インターネット	1,078	不当請求	1,017
3	電子商取引	844	電子商取引	942	ポルノ・風俗	831
4	解約	768	解約	726	解約	553
5	信用性	610	信用性	592	プライバシー	432
6	ポルノ・風俗	389	ポルノ・風俗	440	高価格・料金	415
7	返金	349	返金	383	信用性	373
8	高価格・料金	347	無料商法	345	返金	365
9	説明不足	267	高価格・料金	343	説明不足	259
10	無料商法	257	説明不足	274	強引	240

* 1つの相談に複数のキーワードを付与している。

4. 架空・不当請求に関する相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成19年度	821	998	1,053	1,037	1,144	1,098	1,298	1,009	761	875	1,095	999	12,188
平成18年度	972	964	912	825	978	1,022	914	823	833	843	937	1,017	11,040

* 内容キーワードに「不当請求」と付与している件数。

5. 高齢者相談

(1) 受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成19年度	500	500	592	515	537	540	532	496	460	485	478	514	6,149
平成18年度	505	524	553	479	513	610	523	544	493	514	521	495	6,274

(2) 商品・役務別上位 5 位 (対前月・対前年同月)

順位	20.3月		20.2月(前月)		19.3月(前年同月)	
1	電話情報提供サービス	40	電話情報提供サービス	47	オンライン情報サービス	29
2	商品一般	33	フリーローン・サラ金	32	フリーローン・サラ金	27
3	フリーローン・サラ金	30	商品一般	22	株	19
4	オンライン情報サービス	21	健康食品	19	生命保険	17
5	賃貸アパート	21	オンライン情報サービス	15	賃貸アパート	16

(3) 販売方法、手口別キーワード (対前月・対前年同月)

	20.3月		20.2月(前月)		19.3月(前年同月)	
電子商取引	64	電子商取引	63	家庭訪販	52	
電話勧誘	53	電話勧誘	41	電話勧誘	46	
家庭訪販	50	家庭訪販	35	判断不十分者契約	20	
利殖商法	28	無料商法	31	利殖商法	18	
無料商法	13	利殖商法	29	次々販売	10	

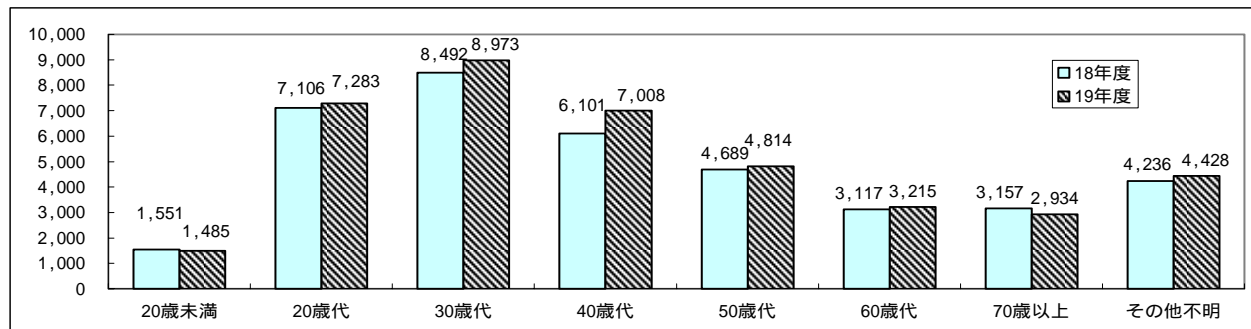
* 1つの相談に複数のキーワードを付与している。

6.平成19年度 相談の傾向（速報）

相談件数の推移

	19年度	18年度	前年度比
相談件数	40,140	38,449	104.4%

年代別件数



商品・役務別上位10位と主な相談内容

順位	19年度		18年度	前年度比	主な内容（19年度）
	件数	相談件数			
	合計	40,140	38,449	104.4%	
1	他の運輸通信	11,719	9,797	119.6%	有料サイト利用料金の不当請求等
2	融資サービス	2,847	3,558	80.0%	サラ金やヤミ金の多重債務等
3	レンタル・リース・貸借	2,847	2,716	104.8%	賃貸アパートの保証金返還や修理代等
4	教室・講座	1,726	1,043	165.5%	外国語会話教室の中途解約時の清算や倒産等
5	商品一般	1,189	1,619	73.4%	弁護士名や公的機関を装った不当請求等
6	役務その他	1,116	1,110	100.5%	結婚紹介サービスの中途解約、自費出版や債務整理の信用性等
7	電報・電話	1,018	751	135.6%	携帯電話料金やサービスに関するトラブル等
8	預貯金・証券等	921	1,143	80.6%	未公開株や利殖をうたった出資話に関するトラブル等
9	理美容	796	545	146.1%	エステティックサービスの中途解約や倒産等
10	相談その他	785	899	87.3%	振り込め詐欺、還付金詐欺等

増加が目立つ相談（商品・サービス別）

商品・役務	19年度	18年度	増加件数	増加率
外国語・会話教室	960	268	692	358.2%
移動電話サービス	768	437	331	175.7%
エステティックサービス	686	460	226	149.1%
賃貸アパート	2,233	2,024	209	110.3%
補習教育	255	180	75	141.7%
旅行代理業	331	270	61	122.6%

増加が目立つ相談（内容キーワード別）

内容キーワード	19年度	18年度	増加件数	前年度比
不当請求	12,188	11,040	1,148	110.4%
無料商法	2,814	1,731	1,083	162.6%
倒産	1,161	317	844	366.2%
表示	441	322	119	137.0%

* 複数集計